



Warszawa, dnia 23 maja 2016 r.

993200/271/IN- 363 / 2016

Informacja dla Wykonawców, którzy pobrali Specyfikację istotnych warunków zamówienia w postępowaniu o udzielenie zamówienia publicznego prowadzonego w trybie przetargu nieograniczonego na rozbudowę Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS (znak: TZ/271/18/16)

Na podstawie art. 38 ust. 1 pkt 1) i ust. 2 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015r. poz. 2164) informujemy, że wpłynęły pytania do treści Specyfikacji istotnych warunków zamówienia, na które udziela się następujących odpowiedzi.

Pytanie 1.

Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 1., ppkt 3.

Czy Zamawiający dopuszcza wariant realizacji punktu:

„Zintegrowanie nowych elementów środowiska produkcyjnego COT z infrastrukturą teleinformatyczną w ZUS, w tym również z istniejącymi w ZUS systemami backupu EMC Networker i i systemu monitorowania usług SMU w zakresie objętym poszczególnymi Etapami realizacyjnymi”

poprzez zintegrowanie się z obecnym systemem monitorowania usług SMU np. przez udostępnienie widoku bazy danych z nowego systemu contact center?

Stanowisko Wykonawcy:

Jeżeli Zamawiający posiada już działający system monitorowania usług to preferowanym sposobem realizacji usługi jest włączenie danych z nowego systemu do istniejącego systemu poprzez dedykowane mechanizmy interfejsujące. Dane mogą być pobierane z widoku bazy poprzez webservice. Podejście takie umożliwi zastosowanie rozwiązania innego niż posiadane przez Zamawiającego i będzie rozwiązaniem alternatywnym do obecnie wykorzystywanego.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje stanowisko polegające na wykorzystaniu istniejącego systemu monitorowania SMU ZUS. Zamawiający nie dopuszcza zastosowania rozwiązania innego niż posiadane przez Zamawiającego. W przypadku zastosowania innego oprogramowania Wykonawca musi dostosować swoje oprogramowanie tak aby BMC mogło również je monitorować.

Pytanie 2.

Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 1., ppkt 4.

Czy Zamawiający dopuszcza realizację wymagania w taki sposób aby uruchomienie aplikacji Baza Wiedzy w lokalizacji COT w Jaśle i w Nowym Sączu odbywało się poprzez każdorazowe wywołanie

używanej przez Zamawiającego Bazy Wiedzy (wykorzystanie dedykowanego interfejsu przez Zamawiającego) w oknie? aplikacji agenta systemu alternatywnego do obecnie wykorzystywanego?

Stanowisko Wykonawcy:

W ten sposób powstanie jedna spójna baza danych modułu Bazy Wiedzy obsługiwana przez jedną aplikację. Powyższe przyczyni się do znacznego zwiększenia przejrzystości w dostępie do danych i usprawni zarządzanie nimi. Ponadto zapewni to jedno źródło wprowadzanych informacji co wpłynie na ich spójność, formę prezentacji oraz dostępność.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że Baza Wiedzy jest istniejącą, odrębną aplikacją i Zamawiający wymaga, aby została uruchomiana w nowych lokalizacjach.

Pytanie 3.

Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 1., ppkt 3.

Czy Zamawiający dopuszcza odstępianie od wymagania:

„Oferowane rozwiązanie musi zostać w pełni zintegrowane z funkcjonującym u Zamawiającego systemem IVR. Zamawiający wymaga, aby oferowane rozwiązanie obejmowało narzędzia pozwalające na jednokrotność czynności takich jak np. konfiguracja działania systemu IVR – w tym budowa drzewa IVR i generowanie komunikatu głosowego, bez konieczności ich dalszego propagowania przez użytkownika pomiędzy instancje (moduły) architektury dotychczasowego i oferowanego rozwiązania.” ?

Stanowisko Wykonawcy:

Narzędzie do tworzenia i modyfikacji drzew IVR jest ściśle powiązane z dostarczanym systemem który jest spójny produktowo z oferowanym alternatywnym rozwiązaniem, a także z systemem obecnie posiadanym. Należy zauważyć, że modyfikacja schematów logiki pracy IVR ze względów bezpieczeństwa a także technologicznych jest ściśle powiązana z możliwością realizacji preferowanego przez Wykonawcę rozwiązania a zapis ten bezpośrednio wyklucza oferowanie alternatywnego rozwiązania.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że oczekuje takiej integracji, aby możliwe było dokonanie zmiany konfiguracji działania systemu IVR w jednym miejscu, bez dodatkowych czynności. Oprogramowanie posiadane przez Zamawiającego oferuje możliwość publikowania do serwera lub eksportowania do pliku konfiguracji IVR.

Pytanie 4.

Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 3., ppkt 3.2, 2)

Czy Zamawiający dopuszcza realizację wymagania w taki sposób, aby obsługę czatów wewnętrznych pomiędzy konsultantami COT realizować w ramach nowej instancji, a możliwość komunikacji agentów pomiędzy różnymi instancjami zrealizować na dodatkowym komunikatorze lub poprzez dostarczenie przez Zamawiającego interfejsu do obecnie wdrożonego i eksploatowanego systemu?

Stanowisko Wykonawcy:

W ocenie Wykonawcy powyższe jest jedynym sposobem umożliwiającym właściwą komunikację agentów z różnymi systemami i zastosowanie alternatywnego rozwiązania. Ponadto przeszukiwanie

zarejestrowanych czatów będzie bardziej efektywne dzięki jednej spójnej bazie i widoczności aktualnie zalogowanych konsultantów z poziomu jednego interfejsu.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, iż Zamawiający nie zezwala na instalowanie dodatkowego oprogramowania obsługującego czaty wewnętrzne w aktualnie funkcjonujących lokalizacjach.

Pytanie 5.

Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 4. Etap III

Czy Zamawiający dopuszcza realizację punktu:

„W ramach Etapu III Wykonawca zobowiązany będzie do dostosowania aplikacji monitorującej pracę COT (służącej do prezentacji kluczowych wskaźników obrazujących funkcjonowanie COT na ekranach multimedialnych dla kadry zarządzającej COT) tak, aby wyświetlane były dane z wszystkich sześciu lokalizacji COT.”

poprzez udostępnienie widoków bazy danych w obie strony i przekazywanie ich za pomocą webservices do aktualnie wykorzystywanych systemów prezentujących dane raportowe i statystyczne?

Stanowisko Wykonawcy:

Szczegółowe dane dotyczące kluczowych wskaźników będą zapisywane w odrębnych bazach danych. W celu prezentacji zintegrowanych danych niezbędne jest uzyskanie dostępu do obu baz. Pobieranie ich za pomocą webservices jest metodą całkowicie zweryfikowaną przez Wykonawcę i często stosowaną we wdrożeniach gdzie zachodzi potrzeba integracji danych statystycznych. Dodatkowo prezentacja danych z obu systemów w aktualnie wykorzystywanych narzędziach zapewnia komfort końcowemu użytkownikowi w postaci niezmienności dotychczas wykorzystywanego interfejsu oraz prezentacji danych z całego systemu w jednej aplikacji, a ponadto nie wpływa na operacje logiczne i arytmetyczne wykorzystywane w danym czasie w aplikacji.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Zamawiający nie określa technologii zbierania danych statystycznych o interakcjach obsługiwanych w poszczególnych lokalizacjach COT, ani też sposobu integracji z obecnie eksploatowaną przez Zamawiającego aplikacją monitorowania pracy COT, służącą do prezentacji kluczowych wskaźników obrazujących funkcjonowanie COT na ekranach multimedialnych dla kadry zarządzającej COT. Zamawiający wymaga natomiast, aby proponowane przez Wykonawcę rozwiązanie zapewniało modyfikację tej aplikacji w sposób pozwalający na jednoczesną prezentację danych ze wszystkich lokalizacji, zarówno obecnie istniejących czterech, jak i dwóch dodatkowych, będących przedmiotem niniejszego postępowania. Zamawiający wymaga przy tym, aby proponowane przez Wykonawcę rozwiązanie było rozwiązaniem „pod klucz” i nie wymagało ze strony Zamawiającego działań innych niż określone w SIWZ. Wymagania Zamawiającego odnoszące się do modyfikacji aplikacji monitorowania pracy COT zostały określone w pkt. 3.7 Opisu Przedmiotu Zamówienia, stanowiącego załącznik nr 2 do Umowy.

Pytanie 6.

Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 3., ppkt 3.2, 1)

Czy Zamawiający dopuszcza realizację punktu:

„Obsługa następujących modułów funkcjonalnych:

*Konsola CTI,
Przekazywanie wiadomości na Portal PUE,
System obsługi zadań trudnych (SOZT),
Obsługa interakcji przychodzących,
Moduł zapisów tematów i kontaktu,
Moduł udostępniający Portal PUE w trybie Konsultanta COT,
Selektor Kontekstu,
Moduł Księgi Wiedzy,
Wywoływanie aplikacji interakcyjnych dziedzinowych Zamawiającego.”*

w taki sposób aby system obsługi zadań trudnych SOZT otwierał się w oknie aplikacji agenta, a dane zaciągane będą z systemu SOZT przez wystawiony webservices?

Stanowisko Wykonawcy:

W ocenie Wykonawcy powyższe rozwiązanie jest najkorzystniejsze dla Zamawiającego i jest przez Wykonawcę sprawdzone w jego systemach jako rozwiązanie uruchamiania zewnętrznych aplikacji i przeglądarek w oknie aplikacji agenta. Konsultanci działają cały czas w jednej aplikacji bez konieczności przełączania się do innej a co najważniejsze zmiany, poprawki oraz upgrady aplikacji zewnętrznych nie wpływają na ich współpracę z aplikacją konsultanta Contact Center.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że dopuszcza takie rozwiązanie. Zamawiający wymaga przy tym, aby proponowane przez Wykonawcę rozwiązanie było rozwiązaniem „pod klucz” i nie wymagało ze strony Zamawiającego działań innych niż określone w SIWZ.

Pytanie 7.

Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 3., ppkt 3.2, 2)

Wykonawca prosi o potwierdzenie, że urzędomyty łączą się z contact center drogą telefoniczną z sieci PSTN i można je traktować jako zwykłe połączenie telefoniczne na dedykowany w tym celu identyfikacji numer.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i informuje, że Urzędomyty nie łączą się z Contact Center drogą telefoniczną z sieci PSTN, lecz za pomocą sieci WAN MPLS. Konfiguracja połączeń znajduje się na urządzeniach sieciowych ZUS.

Pytanie 8.

Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 2., ppkt 4

Czy Zamawiający dopuszcza realizację punktu:

„Oferowane rozwiązanie w zakresie monitorowania i raportowania musi zapewniać integralność danych pochodzących ze wszystkich sześciu lokalizacji COT, zarówno dla danych bieżących, jak i danych historycznych. W szczególności oznacza to wyświetlanie/drukowanie zagregowanych danych (dot. np. kolejki grupy roboczej) w jednej aplikacji.”

w taki sposób, aby raportowanie zbiorcze odbywało się z nowego systemu dostarczonego przez Wykonawcę?

Stanowisko Wykonawcy:

Przy zastosowaniu powyższego niezbędne będzie wystawienie widoku bazy danych ze strony obecnie wykorzystywanego systemu contact center w celu prezentacji tych danych w systemie alternatywnym w stosunku do obecnie wykorzystywanego.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Zamawiający nie określa technologii zbierania danych statystycznych o interakcjach obsługiwanych w nowo otwieranych lokalizacjach, ani też sposobu integracji z systemem obecnie eksploatowanym u Zamawiającego. Zamawiający wymaga natomiast, aby proponowane przez Wykonawcę rozwiązanie, także w sferze monitorowania i raportowania, zapewniało możliwość dostępu w jednej aplikacji do danych bieżących i historycznych obejmujących cały COT, zarówno obecnie istniejące cztery lokalizacje, jak i dwie dodatkowe, będące przedmiotem niniejszego postępowania. Zamawiający wymaga przy tym, aby proponowane przez wykonawcę rozwiązanie było rozwiązaniem „pod klucz” i nie wymagało ze strony Zamawiającego działań innych niż określone w SIWZ.

Pytanie 9.

SIWZ Rozdział II.II Termin Wykonania Zamówienia

Czy Zamawiający dopuszcza zmianę punktu o treści

1. Realizacja zamówienia będzie odbywała się Etapami.

- a) Etap Wstępny – do 30 dni od daty zawarcia umowy,
- b) Etap I – do 60 dni od daty zawarcia umowy,
- c) Etap II – do 90 dni od daty zawarcia umowy,
- d) Etap III – do 30 dni od daty Odbioru Etapu II.

na zapis:

1. Realizacja zamówienia będzie odbywała się Etapami.

- a) Etap Wstępny – do 30 dni od daty zawarcia umowy,
- b) Etap I – do 90 dni od daty zawarcia umowy,
- c) Etap II – do 120 dni od daty zawarcia umowy,
- d) Etap III – do 30 dni od daty Odbioru Etapu II.

Stanowisko Wykonawcy:

W związku z wymaganiami wynikającymi z zakresu integracji, w ocenie Wykonawcy, zaproponowane powyżej wydłużone okresy realizacji danych Etapów przyczynią się do prawidłowej realizacji usługi. Powyższe ma również swoje bezpośrednie odniesienia w przypadku zastosowania rozwiązania systemu alternatywnego do obecnie wykorzystywanego, chociażby poprzez wzgląd na znacznie większy zakres stosowania w stosunku do obecnie posiadanego rozwiązania.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Zamawiający nie wyraża zgody na wydłużenie czasu realizacji projektu. Co więcej, deklarowane przez Wykonawców ewentualne skrócenie czasu realizacji Etapu I jest elementem oceny przedkładanych ofert.

Pytanie 10.

Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 2., ppkt 5

Czy Zamawiający dopuszcza odstępianie od wymagania:

„Oprogramowanie dostarczone w ramach niniejszego zamówienia musi być zintegrowane z oprogramowaniem funkcjonującym u Zamawiającego. W szczególności rozwiązanie to powinno zapewniać pełną współpracę wszystkich sześciu lokalizacji operacyjnych COT w czasie rzeczywistym, w tym np. możliwość transferu połączenia do dowolnej innej kolejki grupy roboczej, czy dowolnego konsultanta, niezależnie od jego lokalizacji”
w zakresie transferu do dowolnego konsultanta?

Stanowisko Wykonawcy:

W przypadku alternatywnego systemu wykonanie transferu do agenta jest niemożliwe ze względu na fakt, iż nie posiada on informacji o aktualnie zalogowanych agentach, ich statusie czy numerach telefonu na który miałby być wykonany transfer.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Zamawiający nie dopuszcza odstępiania od wymogu funkcjonalnego możliwości transferu połączenia do dowolnego konsultanta COT niezależnie od jego fizycznej lokalizacji. Wymaganie jest podyktowane zachowaniem integralności Centrum Obsługi Telefonicznej i zachowaniem obecnie posiadanej funkcjonalności.

Pytanie 11.

Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 1., ppkt 1

Czy w przypadku dostarczenia systemu o równoważnych funkcjonalnościach Wykonawca może wykorzystać istniejący klaster MS SQL 2008?

Czy jest on objęty Software Assurance umożliwiającym upgrade do wersji 2014?

Stanowisko Wykonawcy:

Zasadnym jest, żeby system bazodanowy został zaktualizowany do najnowszej wersji i objęty wsparciem serwisowym. Budowa dodatkowego klastra jest całkowicie nieuzasadniona ekonomicznie.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że Zamawiający nie dopuszcza wykorzystania obecnego środowiska produkcyjnego w przypadku zaoferowania rozwiązania innego niż obecnie eksploatowane u Zamawiającego.

Pytanie 12.

Załącznik nr 1 do OPZ

Czy Zamawiający dopuszcza wykorzystanie obecnie istniejącego serwera TTS do generowania komunikatów IVR w przypadku dostarczenia systemu o równoważnych funkcjonalnościach?

Czy obecna ilość kanałów TTS jest wykorzystana w całości (w 100%)?

Stanowisko Wykonawcy:

W ocenie Wykonawcy obecna ilość kanałów powinna być wystarczająca.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i informuje, że nie dopuszcza wykorzystania obecnego środowiska produkcyjnego w przypadku zaoferowania rozwiązania innego niż obecnie eksploatowane u Zamawiającego. Obecne wykorzystanie kanałów TTS wynosi około 50%.

Pytanie 13.

Załącznik nr 1 do OPZ

Czy Zamawiający dysponuje wolnymi slotami w obudowie HP C7000 umożliwiającymi instalację dodatkowych serwerów Blade HP ProLiant BL460c Gen9 na potrzeby wdrożenia systemu?

Stanowisko Wykonawcy:

Przy rozbudowie infrastruktury i dostarczeniu kolejnych serwerów rekomendowane jest utrzymanie jednolitej architektury sprzętowej.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i informuje, że w każdym z Oddziałów udostępniony sprzęt składa się z jednego serwera HP ProLiant BL640c Gen9 oraz macierz MSA 2040 SAN o konfiguracji opisanej w załączniku nr 2 do umowy – OPZ, strona 66.

Pytanie 14.

Załącznik nr 2 do Umowy, pkt. 1., ppkt 1 B

Czy macierz Zamawiającego MSA 2040 SAN posiada wolne porty FC do których mogą zostać podłączone kolejne serwery?

Czy macierze podłączone są do przełączników FC?

Czy na przełącznikach są wolne porty?

Stanowisko Wykonawcy:

Powyższe informacje są niezbędne do zaprojektowania i wyceny infrastruktury sprzętowej.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i wyjaśnia, że nie ma możliwości podłączenia kolejnych serwerów, Wykonawca może wykorzystać zestaw składający się z serwera HP ProLiant BL640c Gen9 oraz macierz MSA 2040 SAN o konfiguracji opisanej w załączniku nr 2 do umowy – OPZ, strona 66.

Pytanie 15.

Czy Zamawiający dopuszcza dostęp zdalny VPN dla pracowników wykonawcy wdrażających system i świadczących usługi gwarancyjne w celu sprawnego wdrożenia i zapewnienia wsparcia technicznego?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Zamawiający nie wyklucza możliwości zdalnego dostępu VPN dla pracowników Wykonawcy w celu sprawnego wdrożenia i zapewnienia wsparcia technicznego przez Wykonawcę, po spełnieniu wymagań określonych w obowiązujących w ZUS procedurach w zakresie bezpieczeństwa systemów informatycznych. Powyższe procedury zostaną przekazane Wykonawcy po zawarciu umowy.

Pytanie 16.

Załącznik nr 1 do OPZ

Czy pomiędzy lokalizacjami DC1 i DC2 rozciągnięta jest warstwa 2 (czy urządzenia mogą znajdować się w jednym VLANie), ewentualnie, czy jest możliwość jej rozciągnięcia?

stanowisko Wykonawcy:

W celu zapewnienia najwyższej dostępności w architekturze niektórych rozwiązań wykorzystywany jest „pływający adres IP”, aby mógł on działać między różnymi lokalizacjami wymagane jest rozciągnięcie warstwy 2 modelu OSI.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i informuje, że pomiędzy lokalizacjami nie ma rozciągniętej warstwy 2 i nie ma możliwości jej rozciągnięcia. Konieczne jest wykorzystanie warstwy 3 modelu OSI.

Pytanie 17.

par. 3 pkt. 5 wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o zmianę przedmiotowego postanowienia poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „Wykonawca zobowiązany jest do przedkładania Zamawiającemu, na jego pisemne żądanie, zgłoszone w każdym czasie obowiązywania Umowy, jednak nie częściej niż raz na 6 miesięcy, w terminie przez Strony uzgodnionym, wszelkich dokumentów, materiałów i informacji w zakresie niezbędnym do dokonania przez Zamawiającego oceny prawidłowości wykonania Umowy, a także w zakresie niezbędnym do wykonania przez Zamawiającego obowiązków informacyjnych nałożonych przez wewnętrzne i zewnętrzne organy nadzorcze, kontrolne, organy władzy państwowej i organy wymiaru sprawiedliwości.”

Odpowiedź

Na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015r. poz. 2164) Zamawiający dokonuje zmiany Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następującym zakresie.

W załączniku nr 2 do SIWZ Wzór umowy, § 3 ust. 5 otrzymuje następujące brzmienie:

„Wykonawca zobowiązany jest do przedkładania Zamawiającemu, na jego pisemne żądanie, zgłoszone w każdym czasie obowiązywania Umowy, jednak nie częściej niż raz na 6 miesięcy, w terminie przez Strony uzgodnionym, wszelkich dokumentów, materiałów i informacji w zakresie niezbędnym do dokonania przez Zamawiającego oceny prawidłowości wykonania Umowy, a także w zakresie niezbędnym do wykonania przez Zamawiającego obowiązków informacyjnych nałożonych przez wewnętrzne i zewnętrzne organy nadzorcze, kontrolne, organy władzy państwowej i organy wymiaru sprawiedliwości.”

Pytanie 18.

par. 4 pkt. 1 ppkt. 3 wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o doprecyzowanie przedmiotowego postanowienia poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „współdziałania z Wykonawcą w toku wykonywania Umowy w zakresie umożliwiającym jej należyte wykonanie”.

Odpowiedź

Na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015r. poz. 2164) Zamawiający dokonuje zmiany Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następującym zakresie.

W załączniku nr 2 do SIWZ Wzór umowy, § 4 ust. 1 pkt 3 otrzymuje następujące brzmienie:

„współdziałania z Wykonawcą w toku wykonywania Umowy w zakresie umożliwiającym jej należyte wykonanie”.

Pytanie 19.

par. 5 pkt. 1 zdanie pierwsze wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o doprecyzowanie przedmiotowego postanowienia poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „Przeniesienie autorskich praw majątkowych dotyczy wszystkich Produktów wytworzonych w wykonaniu Umowy oraz modyfikacji Produktów wytworzonych w wykonaniu Umowy (...)”.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 20.

par. 5 pkt. 8 wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o doprecyzowanie przedmiotowego postanowienia poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych do utworu na Zamawiającego przechodzi prawo własności nośnika, na którym dany utwór został utrwalony i przekazany Zamawiającego (dotyczy przypadków, gdy przekazanie utworu Zamawiającemu następuje na nośniku fizycznym).”

Odpowiedź

Na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015r. poz. 2164) Zamawiający dokonuje zmiany Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następującym zakresie.

W załączniku nr 2 do SIWZ Wzór umowy, § 5 ust. 8 otrzymuje następujące brzmienie:

„Z chwilą przeniesienia autorskich praw majątkowych do utworu na Zamawiającego przechodzi prawo własności nośnika, na którym dany utwór został utrwalony i przekazany Zamawiającemu (dotyczy przypadków, gdy przekazanie utworu Zamawiającemu następuje na nośniku fizycznym).”

Pytanie 21.

par. 9 pkt. 3 wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o zmianę przedmiotowego postanowienia poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „Do wynagrodzenia wskazanego w par. 9 ust. 1 powyżej doliczony zostanie podatek od towarów i usług w wysokości ustalonej zgodnie z obowiązującymi przepisami.”

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 22.

par. 11 pkt. 16 wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o zmianę przedmiotowego postanowienia poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „W przypadku, gdy szkoda powstała po stronie Zamawiającego przewyższa zastrzeżone kary umowne, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, do pełnej wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.”

Odpowiedź

Na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015r. poz. 2164) Zamawiający dokonuje zmiany Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następującym zakresie.

W załączniku nr 2 do SIWZ Wzór umowy, § 11 ust. 16 otrzymuje następujące brzmienie:

„W przypadku, gdy szkoda powstała po stronie Zamawiającego przewyższa zastrzeżone kary umowne, Zamawiający może dochodzić odszkodowania uzupełniającego na zasadach ogólnych, do pełnej wysokości rzeczywiście poniesionej szkody.”

Pytanie 23.

par. 11 pkt. 17 wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o zmianę przedmiotowego postanowienia poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „Łączna odpowiedzialność Wykonawcy z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy ograniczona jest do 100% łącznego wynagrodzenia należnego Wykonawcy z tytułu realizacji przedmiotu Umowy, o którym mowa w par. 9 ust. 1.”

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 24.

par. 11 pkt. 19 wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o wykreślenie przedmiotowego postanowienia w całości. Wykonawca zwraca uwagę, że nie jest dopuszczalne naliczanie kilku kar umownych w związku z jednym i tym samym zdarzeniem.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 25.

par. 11 pkt. 20 zdanie drugie wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o zmianę przedmiotowego postanowienia poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „Zamawiającemu przysługuje prawo użycia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy w celu pokrycia naliczonych kar umownych, a w przypadku jego wyczerpania – prawo potrącenia kar umownych z należnego Wykonawcy wynagrodzenia, na co Wykonawca wyraża niniejszym zgodę.”

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 26.

par. 12 pkt. 5 wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o zmianę przedmiotowego postanowienia tak, aby dotychczasowe zabezpieczenia podlegało automatycznemu i natychmiastowemu zwolnieniu z chwilą ustanowienia nowego zabezpieczenia.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 27.

par. 14 pkt. 4 wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o zmianę przedmiotowego postanowienia poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „Prawo odstąpienia od Umowy może zostać wykonane w terminie nie dłuższym niż do wygaśnięcia Umowy, chyba że Umowa przewiduje w danym przypadku krótszy termin na skorzystanie z tego prawa.”

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ

Pytanie 28.

par. 15 pkt. 2 wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o zmianę przedmiotowego postanowienia poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „Siłą wyższą jest zdarzenie zewnętrzne, nie posiadającego swojego źródła wewnątrz przedsiębiorstwa Strony, niemożliwe do przewidzenia oraz niemożliwe do zapobieżenia, przy czym dotyczy to niemożliwości zapobieżenia jego szkodliwym następstwom.”

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 29.

par. 15 pkt. 3 wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o zmianę przedmiotowego postanowienia poprzez nadanie mu następującego brzmienia: „Strona może powoływać się na zaistnienie okoliczności siły wyższej tylko wtedy, gdy poinformuje o tym pisemnie drugą Stronę niezwłocznie, o ile jest to możliwe, w terminie 3 (trzech) dni od dnia zaistnienia okoliczności siły wyższej.”

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 30.

par. 16 pkt. 4 ppkt. 1 i 2 wzoru umowy

Wykonawca zwraca się z prośbą o zmianę przedmiotowych postanowień poprzez nadanie im następującego brzmienia:

- „1) stały się publicznie dostępne bez naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy;
- 2) były znane Wykonawcy przed otrzymaniem ich od Zamawiającego i nie były objęte zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy wobec jakiegokolwiek podmiotu;”

Odpowiedź

Na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015r. poz. 2164) Zamawiający dokonuje zmiany Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następującym zakresie.

1. W załączniku nr 2 do SIWZ Wzór umowy, § 16 ust. 4 pkt 1 otrzymuje następujące brzmienie:
„stały się publicznie dostępne bez naruszenia przez Wykonawcę postanowień Umowy”
2. W załączniku nr 2 do SIWZ Wzór umowy, § 16 ust. 4 pkt 2 otrzymuje następujące brzmienie:
„były znane Wykonawcy przed otrzymaniem ich od Zamawiającego i nie były objęte zobowiązaniem do zachowania w tajemnicy wobec jakiegokolwiek podmiotu”

Pytanie 31.

Z uwagi na fakt, iż proponowane rozwiązanie musi zostać w pełni zintegrowane z funkcjonującymi obecnie systemami u Zamawiającego (przykładowo IVR), prosimy o doprecyzowanie czy po wykonanej integracji Wykonawca będzie odpowiedzialny tylko za prawidłowe działanie dostarczonego elementu rozbudowy? Prosimy o doprecyzowanie linii podziału odpowiedzialności za utrzymanie ciągłości działania całego systemu po rozbudowie.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie potwierdza, iż Wykonawca będzie odpowiedzialny za elementy systemu wdrożone w ramach tej umowy oraz ich integrację z obecnie posiadanym przez Zamawiającego systemem COT. Obecnie funkcjonująca część systemu COT jest objęta opieką serwisową i utrzymaniową.

Pytanie 32.

Z uwagi na fakt, iż proponowane rozwiązanie musi zostać w pełni zintegrowane z funkcjonującymi obecnie systemami u Zamawiającego, prosimy o doprecyzowanie czy po wykonanej integracji Wykonawca będzie odpowiedzialny również za zarządzanie całym obecnym systemem wraz z częścią będącą jego rozbudową, czy tylko fragmentem będącym rozbudową?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, iż po wykonanej integracji Wykonawca będzie odpowiedzialny za tą część systemu o którą zostanie rozbudowane obecne środowisko COT.

Pytanie 33.

Prosimy o doprecyzowanie do jakiej daty jest objęty usługą utrzymaniową i serwisem z utrzymaniem obecny system?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że obecny system jest objęty usługą utrzymaniową i serwisem do 14.04.2019.

Pytanie 34.

Prosimy o doprecyzowanie w jakim reżimie będą udzielane odpowiedzi na pytania dot. warunków integracji w czasie procesu wdrożenia (rozbudowy)?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Wdrożenie będzie realizowane zgodnie z zatwierdzonym w Etapie Wstępnym Harmonogramem, natomiast odpowiedzi na zadane przez Wykonawcę pytania będą udzielane bez zbędnej zwłoki.

Pytanie 35.

Prosimy o doprecyzowanie warunków Usługi Opieki Utrzymaniowej i Serwisowej w odniesieniu do stacji roboczych i stacji laptopów? Jakim rodzajem zgłoszenia mają być objęte stacje robocze i stacje laptopów?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie informuje, iż zgłoszenia dotyczące stacji roboczych i laptopów będą otrzymywały priorytet średni.

Pytanie 36.

Prosimy o doprecyzowanie i przedstawienie wykazu systemów dodatkowych, które zostały dointegrowane do obecnego systemu COT? Czy systemy te są nadal objęte usługą utrzymaniową i serwisową, jeżeli tak to do jakiej daty i jaki podmiot świadczy usługę utrzymaniową?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że wykonane zostały rozszerzenia podstawowych funkcjonalności zapewnianych przez gotowe rozwiązania ININ, do których zaliczyć można:

- B3System CIT Aplikacja Biznesowa
- B3System CIT SOZT
- Moduł Zamawiania Rozmów
- Moduł ankietowania
- Moduł monitorowania COT
- Integracja z systemami zewnętrznymi
 - Obsługa zapytań ogólnych z NPI (Nowy Portal Informacyjny)
 - Obsługa Chat z NPI
 - Dostęp do nagrań z EPWD (Elektroniczna Platforma Wymiany Danych)
 - Osadzanie NPI na Portalu Konsultanta CIT
 - Szyna danych ESB
 - KSI

Pytanie 37.

Prosimy o potwierdzenie, czy jest dostępna dokumentacja techniczna, która może być udostępniona opisująca punkty styku COT z innymi serwisami?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Zamawiający informuje iż jest w posiadaniu dokumentacji technicznej którą będzie mógł udostępnić Wykonawcy po zawarciu umowy.

Pytanie 38.

Prosimy o doprecyzowanie z jakich elementów (komponentów) składa się obecne środowisko testowe COT?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że obecne środowisko zostało opisane w Załączniku nr 2 do wzoru Umowy oraz jest odwzorowaniem środowiska produkcyjnego pod względem funkcjonalnym.

Pytanie 39.

Prosimy o doprecyzowanie obecnie wykorzystywanej wersji oprogramowania systemu backupu EMC Networker?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że obecnie wykorzystywana wersja systemu backupu EMC Networker to Server 9.0

Pytanie 40.

Prosimy o doprecyzowanie obecnie wykorzystywanej wersji oprogramowania do systemu monitorowania usług SMU?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Obecnie Zamawiający wykorzystuje oprogramowanie monitorujące BMC.

Patrol Agent wersja 9.0.20i

BMC PROACTIVENET AGENT wersja 8.6.02

BMC PROACTIVENET SERVER 8.6.02.02

Obecnie Zamawiający jest w trakcie migracji oprogramowania do wersji v.9.0.

Pytanie 41.

Dotyczy: załącznika nr 2 do SIWZ (TZ/271/18/16), wzoru Umowy, § 7 ust. 7 „Gwarancja jakości, rękojmia za wady, serwis gwarancyjny”.

Definicje pojęć oraz rozwinięcie skrótów używanych w Umowie zostały szczegółowo rozpisane w załączniku nr 1 do umowy tj. „Definicje pojęć oraz rozwinięcia skrótów używanych w Umowie”. Zgodnie z treścią tego dokumentu, zdefiniowano m.in. niżej wymienione pojęcia:

- 1) *System: Infrastruktura techniczno – systemowa, która umożliwia prawidłowe funkcjonowanie COT w poszczególnych lokalizacjach, jak i COT jako całości;*
- 2) *Sprzęt: Urządzenia oraz oprogramowanie wbudowane dystrybuowane wraz z Urządzeniami **dostarczane przez Wykonawcę w ramach realizacji Umowy;***
- 3) *Oprogramowanie: Oprogramowanie standardowe lub Oprogramowanie dedykowane;*
- 4) *Oprogramowanie standardowe: oprogramowanie narzędziowe i systemowe, ogólnie dostępne jako oprogramowanie gotowe;*
- 5) *Oprogramowanie dedykowane: **oprogramowanie wytworzone przez Wykonawcę w ramach realizacji przedmiotu Umowy.***

Zamawiający w pkt. 1 ust. 6 Opisu przedmiotu zamówienia (OPZ), stanowiącego załącznik nr 2 do Umowy, wymaga od Wykonawcy *zapewnienia, w ramach 36 miesięcznej gwarancji, usługi opieki serwisowej i utrzymaniowej **dla dostarczonego sprzętu i oprogramowania**, w tym m.in. wsparcia technicznego producenta, pozwalającego m.in. na bieżącą aktualizację **dostarczonego oprogramowania.***

Przedmiot umowy został również wskazany w § 1 Umowy, stanowiącej załącznik nr 2 do SIWZ-u. W pkt. 4 wskazano, iż w ramach realizacji Usług Opieki utrzymaniowej oraz Usługi Opieki Serwisowej, Wykonawca będzie zobowiązany do świadczenia na rzecz Zamawiającego usług z zakresu:

- 1) **Utrzymania dostarczonej części systemu COT;**
- 2) **Opieki serwisowej (maintenance) Oprogramowania;**
- 3) **Opieki serwisowej (maintenance) Sprzętu.**

Gwarancja jakości, rękojmia za wady, serwis gwarancyjny została uregulowana w § 7 Umowy, stanowiącej załącznik nr 2 do SIWZ-u. Zgodnie z ust. 7 przedmiotowego paragrafu, *W okresie gwarancji **Wykonawca zapewni wsparcie techniczne (w tym analizę i rozwiązywanie problemów) oraz aktualizację Oprogramowania dla całego Systemu**, w tym w szczególności zapewni kwartalne przeglądy techniczne (konserwacyjne) Sprzętu i Oprogramowania, nanoszenie poprawek mikro kodu i oprogramowania oraz poprawek w dokumentacji.*

Zgodnie z OPZ, Wykonawca ma zapewnić gwarancję, usługę opieki serwisowej i utrzymaniowej jedynie **dla dostarczonego sprzętu i oprogramowania** – nie zaś, dla całego Systemu. Stanowi to rozszerzenie § 1 pkt. 4 Umowy, w którym również jest mowa jedynie o **utrzymaniu dostarczonej części systemu COT, a także opieki serwisowej dot. Oprogramowania (wytworzonego przez Wykonawcę lub oprogramowania standardowego)**.

Natomiast, Umowa w części dot. gwarancji jakości oraz serwisu gwarancyjnego, reguluje tę kwestię zdecydowanie szerzej. W świetle § 7 ust. 7 Umowy, Wykonawca ma zapewnić wsparcie techniczne oraz aktualizację Oprogramowania **dla całego Systemu**, a więc także w zakresie nieobejmującym przedmiotu zamówienia.

W związku z powyższymi zapisami, Wykonawca zwraca się z prośbą o wyjaśnienie rozbieżności między treścią OPZ, a treścią Umowy i wskazanie właściwego i obowiązującego Wykonawcę zakresu świadczenia usług.

Odpowiedź

Na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015r. poz. 2164) Zamawiający dokonuje zmiany Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następującym zakresie.

W załączniku nr 2 do SIWZ Wzór umowy, § 7 ust. 7 otrzymuje następujące brzmienie:

„W okresie gwarancji Wykonawca zapewni wsparcie techniczne (w tym analizę i rozwiązywanie problemów) oraz aktualizację Oprogramowania dla wdrożonej części Systemu, w tym w szczególności zapewni kwartalne przeglądy techniczne (konserwacyjne) Sprzętu i Oprogramowania, nanoszenie poprawek mikrokodu i oprogramowania oraz poprawek w dokumentacji. Z wykonania powyższej usługi strony sporządzą raport.”

Pytanie 42.

Dotyczy: załącznika nr 2 do SIWZ (TZ/271/18/16), wzoru Umowy, zapis § 3 ust. 2 pkt. 10).

Zapis § 3 ust. 2 pkt. 10) Umowy, nakłada na Wykonawcę obowiązek współdziałania m.in. z osobą trzecią – wykonawcą usług opieki serwisowej i utrzymaniowej części systemu COT funkcjonującej w ZUS do czasu podpisania Umowy. Treść tego zapisu sugeruje, iż aktualnie wsparcie techniczne i aktualizację całego Systemu – aktualnie działającego - wykonuje podmiot trzeci.

Wobec powyższego, Wykonawca, zwraca się z prośbą o potwierdzenie, że obowiązkiem Wykonawcy – zważywszy na zakres wykonywanych prac, przedmiot zamówienia opisany w OPZ oraz treść § 1 ust. 4 Umowy – jest zapewnienie w okresie gwarancji wsparcia technicznego oraz aktualizację Oprogramowania dla Systemu, ale jedynie w części dotyczącej dostarczonego Sprzętu oraz Oprogramowania (dedykowanego lub standardowego). Przedmiotowa gwarancja i aktualizacja oprogramowania nie obejmuje natomiast części Systemu funkcjonującej w ZUS do czasu podpisania Umowy, którą wykonywać będzie w dalszym ciągu podmiot trzeci.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że obowiązkiem Wykonawcy jest zapewnienie w okresie gwarancji wsparcia technicznego oraz aktualizację Oprogramowania dla Systemu, ale jedynie w części dotyczącej dostarczonego Sprzętu oraz Oprogramowania (dedykowanego lub standardowego). Przedmiotowa gwarancja i aktualizacja oprogramowania nie obejmuje natomiast części Systemu obecnie funkcjonującej w ZUS, którą wykonywać będzie w dalszym ciągu podmiot trzeci.

Pytanie 43.

Dotyczy: Załącznika nr 1 do umowy „Definicje pojęć oraz rozwinięcie skrótów używanych w Umowie”
definicji: Czas Diagnozy, Czas naprawy oraz Czas Obsługi Incydentu.

Wykonawca zwraca się z zapytaniem o relacje definicji Czas Diagnozy do definicji Czasu Naprawy oraz do definicji Czasu Obsługi Incydentu.

Definicje pojęć określają m.in. niżej wymienione pojęcia w następujący sposób:

1) *Czas Diagnozy: Czas diagnozowania przyczyny Incydentu liczony od momentu – przestania Zgłoszenia przez CS Zamawiającego do CS Wykonawcy, do chwili przekazania wyników Diagnozy do CZ Zamawiającego. W przypadku gdy informacje przekazane w zgłoszeniu nie są obiektywnie wystarczające do postawienia Diagnozy, do czasu Diagnozy nie wlicza się czasu od momentu zwrócenia się Wykonawcy do Zamawiającego o przekazanie dodatkowych informacji bądź wykonanie dodatkowych czynności do momentu uzyskania odpowiedzi ze strony Zamawiającego.*

Jeżeli na podstawie Zgłoszenia CS Zamawiającego niemożliwe jest postawienie Diagnozy, Wykonawca zwraca się do Zamawiającego o dodatkowe informacje bądź wykonanie dodatkowych czynności (zgodnie z definicją pojęcia Diagnoza). Definicja Czasu Diagnozy zasadnie więc tego okresu oczekiwania na Zamawiającego nie wlicza do Czasu Diagnozy dot. przyczyny incydentu.

2) *Czas Naprawy: Czas liczony od momentu zgłoszenia awarii przez Zamawiającego do momentu zastosowania przez Wykonawcę Rozwiązania lub Rozwiązania docelowego. Czas naprawy obejmuje czas potrzebny Wykonawcy na analizę, lokalizację zgłoszenia serwisowego oraz przygotowanie i przekazanie Zamawiającemu Rozwiązania lub Rozwiązania docelowego. W przypadku gdy Wykonawca dostarczy Zamawiającemu Obejście zobowiązany jest w terminie uzgodnionym w SLA dostarczyć Rozwiązanie docelowe.*

3) *Czas Obsługi Incydentu: Czas poświęcony na usunięcie przyczyny Incydentu (w tym w szczególności Naprawę Błędu lub Awarii) lub dostarczenie skutecznego Obejścia, liczony od momentu przestania Zgłoszenia przez CS Zamawiającego do CS Wykonawcy do momentu udostępnienia przez Wykonawcę Rozwiązania lub Obejścia, o ile dostarczone Rozwiązanie lub Obejście doprowadziło do pełnej funkcjonalności i Wydajności Systemu.*

Tak w przypadku Naprawy, jaki i Obsługi Incydentu, mamy do czynienia z podjęciem przez Wykonawcę czynności zdefiniowanych jako Diagnoza – która obejmuje:

- znalezienie przyczyny Incydentu;
- przekazanie Zamawiającemu informacji o przyczynie Incydentu;
- przygotowanie i przekazanie Rozwiązania/Obejścia.

Wobec powyższego, Wykonawca zwraca się z prośbą o potwierdzenie, że do Czasu Naprawy oraz do Czasu Obsługi Incydentu nie będzie zaliczany okres oczekiwania na Zamawiającego, dotyczący przekazania dodatkowych informacji lub wykonania dodatkowych czynności, bez których obiektywnie niewystarczające jest postawienie diagnozy – zgodnie z definicją Czasu Diagnozy, który to czas wliczany jest w Czas Naprawy oraz Czas Obsługi Incydentu.

Zagadnienie to jest o tyle istotne, iż w przypadku zwłoki Wykonawcy, co do zbyt długiego Czasu Naprawy, Zamawiający będzie upoważniony do obciążenia Wykonawcy karami umownymi, wskazanymi w § 11 umowy.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że szczegółowy opis przebiegu zgłoszeń zawarty jest w załączniku nr 7 do Umowy.

Pytanie 44.

Dotyczy: Załącznika nr 2 do Umowy – OPZ, Strona 40, pkt. 5. ppkt. 7) ust. 2. „Wymagania funkcjonalne na przewodowe i bezprzewodowe słuchawki do telefonów IP”.

Czy Zamawiający wymaga w przypadku słuchawek bezprzewodowych, aby odbieranie i rozłączanie połączeń telefonicznych odbywało się za pomocą przycisku umieszczonego na słuchawce bezprzewodowej?

Odpowiedź

Na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015r. poz. 2164) Zamawiający dokonuje zmiany Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następującym zakresie:

W załączniku nr 2 do Umowy, Opis Przedmiotu Zamówienia, rozdział 5 Szczegółowe wymagania na sprzęt, ust. 7.2 otrzymuje następujące brzmienie:

„Wymagania funkcjonalne na przewodowe i bezprzewodowe słuchawki do telefonów IP:

- słuchawka nagłowna dwuuszna,
- mikrofon umieszczony na wysuwanym pałąku (dot. słuchawek przewodowych),
- wysoka jakość dźwięku i naturalne brzmienie głosu,
- redukcja szumów,
- słuchawki bezprzewodowe wyposażone w akumulator i ładowarkę, posiadające funkcjonalność odbierania i rozłączania połączeń telefonicznych za pomocą przycisku umieszczonego na słuchawce, dla których deklarowany przez producenta czas rozmów po pełnym naładowaniu słuchawki bezprzewodowej wynosi co najmniej 8 godzin.”

Pytanie 45.

Dotyczy: Załącznika nr 2 do Umowy – OPZ, Strona 40, pkt. 5. ppkt. 7) ust. 2. „Wymagania funkcjonalne na przewodowe i bezprzewodowe słuchawki do telefonów IP”.

Czy Zamawiający wymaga, żeby deklarowany przez producenta czas rozmów po pełnym naładowaniu słuchawki bezprzewodowej wynosił co najmniej 8 godzin?

Odpowiedź

Patrz odpowiedź na pytanie 44.

Pytanie 46.

Dotyczy: Załącznika nr 2 do Umowy – OPZ, Strona 5, pkt. 3.2. 2) „Obsługa wyszczególnionych typów interakcji”.

Czy Zamawiający wymaga, aby na stanowisku Konsultanta COT I linii istniała możliwość obsługi w tym samym czasie wszystkich typów interakcji podanych w załączniku nr 2 do Umowy - OPZ na stronie 5 pkt. 3.2. 2)?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Zamawiający wyjaśnia, że wymaga, aby na stanowisku konsultanta COT I linii istniała możliwość równoległej obsługi dowolnych interakcji podanych w pkt. 3.2.2 OPZ, stanowiącego załącznik nr 2 do Umowy.

Pytanie 47.

Dotyczy: Załącznika nr 2 do Umowy – OPZ, Strona 66 „Zamawiający może udostępnić następującą infrastrukturę serwerową na potrzeby uruchomienia dodatkowych jednostek COT”

W załączniku nr 2 do Umowy - OPZ na stronie 66 Zamawiający podał możliwość wykorzystania macierzy Zamawiającego MSA 2040.

Jaki rodzaj dysków obsługują macierze posiadane przez Zamawiającego w lokalizacjach: SFF, czy LFF?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i informuje, że macierze udostępnione na potrzeby uruchomienia dodatkowych jednostek COT w Oddziałach Jasło oraz Nowy Sącz, obsługują dyski 2,5 cala.

Pytanie 48.

Dotyczy: Załącznika nr 2 do Umowy – OPZ, Strona 66 „Zamawiający może udostępnić następującą infrastrukturę serwerową na potrzeby uruchomienia dodatkowych jednostek COT”

W załączniku nr 2 do Umowy - OPZ na stronie 66 Zamawiający podał możliwość wykorzystania dwóch serwerów Zamawiającego.

Czy taki zestaw dwóch serwerów jest dostępny w każdej z dwóch dodatkowych jednostek COT?

Odpowiedź

Zamawiający informuje, że w każdym z Oddziałów udostępniony sprzęt składa się z jednego serwera HP ProLiant BL640c Gen9 oraz macierzy MSA 2040 SAN o konfiguracji opisanej w załączniku nr 2 do Umowy – OPZ, strona 66.

Na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015r. poz. 2164) Zamawiający dokonuje zmiany Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następującym zakresie:

W załączniku nr 2 do Umowy, Opis Przedmiotu Zamówienia, treść na str. 66 otrzymuje następujące brzmienie:

„Zamawiający może udostępnić następującą infrastrukturę serwerową na potrzeby uruchomienia dodatkowych jednostek COT:

Infrastruktura serwerowa udostępniona na potrzeby jednostek COT wchodzi w skład wykorzystywanego środowiska produkcyjnego w Oddziałach Jasło, Nowy Sącz.

W każdej z lokalizacji dostępny jest jeden serwer typu Blade oraz macierz dyskowa:

Nazwa	Specyfikacja
Serwer Blade HP ProLiant BL460c Gen9	Liczba zainstalowanych procesorów: 2 Ilość zainstalowanej pamięci operacyjnej: 96 GB Liczba interfejsów Ethernet: 4 Rodzaj medium interfejsu Ethernet: FC Liczba interfejsów Mgm IMM: 1 Liczba zainstalowanych dysków wewnętrznych: 2 Rodzaj procesora: Xeon(R) E52660, 64 bit w architekturze x86-64, Rodzaj pamięci: sześć modułów 16GB DDR 4 2133 MHz Rodzaj serwera: Serwer typu blade montowany w obudowie BladeSystem c3000. Rodzaje dysków: Dwa dyski 136 GB zestawione w sprzętowym trybie pracy RAID 1, Licencja na system operacyjny Microsoft Windows 2012 Server Standard R2 (instalacja w po stronie wykonawcy)
Macierz dyskowa MSA 2040 SAN	Liczba interfejsów Mgm ILO w module: 1 Rodzaj medium interfejsu Ethernet: FC Liczba wolnych zatok na dyski: 12 Typ obsługiwanych dysków: SAS Brak przestrzeni dyskowej do wykorzystania dla obsługi COT"

Pytanie 49.

Dotyczy: Załącznika nr 2 do Umowy – OPZ, Strona 66 „Zamawiający może udostępnić następującą infrastrukturę serwerową na potrzeby uruchomienia dodatkowych jednostek COT”

W załączniku nr 2 do Umowy - OPZ na stronie 66 Zamawiający podał możliwość wykorzystania macierzy Zamawiającego MSA 2040.

Czy macierze udostępnione przez Zamawiającego na potrzeby rozbudowy COT są dostępne w każdej z dwóch dodatkowych jednostek COT?

Odpowiedź

Patrz odpowiedź na pytanie 48.

Pytanie 50.

Dotyczy: Załącznika nr 2 do Umowy – OPZ, Strona 66 „Zamawiający może udostępnić następującą infrastrukturę serwerową na potrzeby uruchomienia dodatkowych jednostek COT”

W załączniku nr 2 do Umowy - OPZ na stronie 66 Zamawiający podał możliwość udostępnienia dwóch serwerów i macierzy w nowych lokalizacjach COT.

Czy Zamawiający wymaga rozbudowy o funkcjonalność nagrywania ekranów i bazy wiedzy w postaci rozwiązania wysokiej dostępności, czyli w oparciu o klaster SQL Aktywny-Pasywny i klaster serwera plików?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że na analogicznie do obecnie stosowanych rozwiązań, w zakresie nagrywania ekranów i bazy wiedzy, nie wymaga rozwiązania wysokiej dostępności w nowych lokalizacjach.

Pytanie 51.

Dotyczy: Załącznika nr 2 do Umowy – OPZ, Strona 66 „Zamawiający może udostępnić następującą infrastrukturę serwerową na potrzeby uruchomienia dodatkowych jednostek COT”

W załączniku nr 2 do Umowy - OPZ na stronie 66 Zamawiający podał możliwość wykorzystania dwóch serwerów i macierzy Zamawiającego.

Jeśli wymagane jest rozwiązanie wysokiej dostępności – klaster SQL Aktywny-Pasywny, to czy Zamawiający posiada licencje na bazę danych MS SQL Server 2014 Standard Edition do każdej z lokalizacji?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że na analogicznie do obecnie stosowanych rozwiązań, w zakresie nagrywania ekranów i bazy wiedzy, nie wymaga rozwiązania wysokiej dostępności w nowych lokalizacjach.

Pytanie 52.

Dotyczy: pkt. V „FORMULARZ CENOWY”, załącznika nr 1 do SIWZ (TZ/271/18/16) „OFERTA”:

W tabeli, pkt. V FORMULARZ OFERTOWY, w kolumnie „UWAGI”, przy poszczególnych etapach pojawia się uwaga „Wymagane dołączenie specyfikacji produktów wg. **Specyfikacji produktów dostarczanych w ramach Etapu**”.

W treści specyfikacji istotnych warunków zamówienia, w treści pkt. III „Wymagane dokumenty”, rozdziału IV ani też w treści pkt. VI Załączniki do oferty, załącznika nr 1 do SIWZ (TZ/271/18/16) „OFERTA”, Zamawiający nie wskazuje i nie wymaga dołączenia do oferty „specyfikacji produktów wg. Specyfikacji produktów dostarczanych w ramach Etapu”.

Wykonawca zwraca się z prośbą o doprecyzowanie wymagania wskazanego w kolumnie „UWAGI”, w tabeli

pkt. V FORMULARZ OFERTOWY, załącznika nr 1 do SIWZ (TZ/271/18/16) „OFERTA”.

Czy na etapie składania ofert, czy też na etapie realizacji zamówienia, Wykonawca powinien dołączyć specyfikację produktów wg. Specyfikacji produktów dostarczanych w ramach Etapu?

Co Zamawiający rozumie pod pojęciem specyfikacja produktów wg. Specyfikacji produktów dostarczanych w ramach Etapu – czy jest to tabela „Specyfikacja produktów dostarczanych w ramach etapów” zawarta w Ofercie stanowiąca Załączniku nr 1 do SIWZ czy jakiś odrębny dokument?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że wykonawca winien dołączyć specyfikację produktów na etapie składania ofert. Specyfikacja produktów winna być zgodna z tabelą „Specyfikacja produktów dostarczanych w ramach Etapów”.

Pytanie 53.

Dotyczy: Załącznika nr 2 do Umowy - OPZ, Strona 37, tabela, lp. 12

Wymagany minimalny czas pracy laptopów "5 godz. przy pełnym obciążeniu notebooka" jest bardzo nieprecyzyjny. Na rynku jest wiele modeli laptopów, potrafiących pracować 9 i więcej godzin na baterii, jednak zawsze odbywa się to w pewnym trybie oszczędzania energii (np. ograniczenie taktowania procesora, wyłączenie zbędnych interfejsów (bluetooth/wifi), obniżeniu jasności wyświetlacza itd.). Konkretny czas pracy na baterii, uzyskiwanej przez dany model, zależy również od

rodzaju testu, czyli typu aktywności użytkownika (związanego m.in. z obciążeniem procesora, dysku twardego, interfejsów, karty graficznej itd.). Dodatkowo, czołowi producenci sprzętu stosują własne metody pomiaru tego czasu, każdy przy innych warunkach brzegowych.

Czy Zamawiający dopuści zaferowanie laptopa spełniającego wymóg pracy na baterii przez określony przez Zamawiającego czas, zgodnie z danymi podawanym przez producentów sprzętu, czyli z wyłączeniem części "przy pełnym obciążeniu notebooka"? Jeżeli nie, prosimy o doprecyzowanie definicji tzw. "pełnego obciążenia notebooka".

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i jednocześnie wyjaśnia, że wymagany deklarowany przez producenta czas pracy był nie krótszy niż 5 godzin przy pełnym obciążeniu. Zamawiający nie dopuszcza podania deklarowanego czasu pracy w trybie „oszczędzania energii”.

Pytanie 54.

W Załączniku nr 2 (OPZ) w obydwu lokalizacjach (punkt 1 podpunkt 1 sekcja B) oraz C)) jest mowa o: " ... rozbudowa (dostawa i instalacja) przestrzeni dyskowej na potrzeby nagrywania ekranów ... "

Na końcu dokumentu w punkcie 5 podpunkt 1 jest stwierdzenie:

" W przypadku potrzeby rekonfiguracji posiadanej przez Zamawiającego macierzy na potrzeby nagrywania ekranów konsultanta, prace zostaną wykonane przez Zamawiającego w oparciu o konsultacje z Wykonawcą ..."

Czy przedmiotem oferty w tym zakresie są konsultacje dotyczące powyższego zakresu co do oszacowania wielkości rozbudowy macierzy, czy ma to być dostarczenie odpowiednich dysków do posiadanej przez Zamawiającego macierze? W tym drugim przypadku proszę o określenie rodzaju dysków w istniejącej macierzy MSA 2040 SAN w każdej lokalizacji: SFF czy LFF.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i wyjaśnia, że Wykonawca dostarczy odpowiednią ilość przestrzeni dyskowej, w zależności od zaproponowanego rozwiązania oraz poprzez konsultacje wskaże jak ma zostać skonfigurowana dostarczona przestrzeń dyskowa. Zamawiający informuje również, że macierze, udostępnione na potrzeby uruchomienia dodatkowych jednostek COT w Oddziałach Jasło oraz Nowy Sącz, obsługują dyski 2,5 cal.

Pytanie 55.

W przypadku rozbudowy istniejącego systemu o nowe licencje, proszę o potwierdzenie ilości licencji:

Licencja	Zwiększenie
Contact Center level 3	122
IPA Group-routed add-on	122
Interaction Recorder add-on	122
Interaction Dialer add-on	122
Interaction Optimizer add-on	122
CallScripter Agent Desktop	122
Screen Recorder Session	122
Basic Session	122
Advanced Session	122
Media Session	142

Zakładamy rozbudowę o dodatkowych:

- 25 nowych licencji Interaction Supervisor
- 20 nowych licencji Conference Session
- 10 nowych licencji Interaction Report Assistance

Pozostałe licencje nie ulegają zmianie.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ, jednocześnie wyjaśnia że zgodnie z zapisami Załącznika nr 2 do Umowy Wykonawca zobowiązany jest dostarczyć niezbędną ilość licencji zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.

Pytanie 56.

W punkcie 5 podpunkt 4 sekcja 2 „Urządzenia sieciowe w terenowych jednostkach COT (Jasło i Nowy Sącz)” jest stwierdzenie:

„Dostarczenie oraz montaż urządzeń i niezbędnego okablowania leży w gestii Wykonawcy, przy współpracy z przedstawicielami Zamawiającego”

Czy należy przez powyższe rozumieć, iż montaż okablowania dotyczy instalacji patchcordów, a nie okablowania strukturalnego w budynku?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i potwierdza, że montaż okablowania dotyczy tylko instalacji patchcordów, a nie okablowania strukturalnego w budynku.

Pytanie 57.

Czy zamawiający dopuści komputer stacjonarny markowego producenta posiadający możliwość odczytania bez uruchamiania systemu operacyjnego z dysku twardego komputera lub innych podłączonych do niego urządzeń zewnętrznych informacji na temat obsadzenia slotów PCIe.

Odpowiedź

Nie, Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 58.

Czy zamawiający dopuści monitor spełniający zapisy Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia ale z czasem reakcji matrycy 8 ms.

Odpowiedź

Nie, Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 59.

Czy zamawiający dopuści zaoferowanie notebooka markowego producenta spełniającego wszystkie zapisy Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia ale wyposażonego w zewnętrzny napęd optyczny.

Odpowiedź

Nie, Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ.

Pytanie 60.

Załącznik nr 2 do umowy OPZ, punkt 2, podpunkt 4. "Oferowane rozwiązanie w zakresie monitorowania i raportowania musi zapewniać integralność danych pochodzących ze wszystkich sześciu lokalizacji COT, zarówno dla danych bieżących, jak i danych historycznych. W szczególności oznacza to wyświetlanie/drukowanie zagregowanych danych (dot. np. kolejki grupy roboczej) w jednej aplikacji."

PYTANIE: Proszę o podanie jakie konkretnie raporty scentralizowane muszą być dostępne w zakresie monitorowania i raportowania. Czy scentralizowany raport może być historyczny a raporty czasu rzeczywistego mogą wykorzystywać dedykowane narzędzia do każdego systemu Contact Center? Prosimy o podanie dokładnych wymagań co do rodzaju wymaganego raportu scentralizowanego.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Zamawiający nie określa technologii zbierania danych statystycznych o interakcjach obsługiwanych w nowo otwieranych lokalizacjach, ani też sposobu integracji z systemem obecnie eksploatowanym u Zamawiającego. Zamawiający wymaga natomiast, aby proponowane przez Wykonawcę rozwiązanie, także w sferze monitorowania i raportowania, zapewniało możliwość dostępu w jednej aplikacji do danych bieżących i historycznych obejmujących cały COT, zarówno obecnie istniejące cztery lokalizacje, jak i dwie dodatkowe, będące przedmiotem niniejszego postępowania. Zamawiający wymaga przy tym, aby proponowane przez Wykonawcę rozwiązanie było rozwiązaniem „pod klucz” i nie wymagało ze strony Zamawiającego działań innych niż określone w SIWZ. Wymagania ogólne wobec oprogramowania sformułowane zostały w rozdz. 2 Opisu Przedmiotu Zamówienia, a szczegółowe, dotyczące zakresu danych objętych raportowaniem, są określone w rozdz. 3 OPZ, stanowiącym załącznik nr 2 do Umowy.

Pytanie 61.

Załącznik nr 2 do umowy OPZ, punkt 2, podpunkt 3.2/3: „Funkcjonalność dostępna dla interakcji typu czat”, „prezentacja w sposób ciągły tekstów wprowadzanych przez Klienta i Konsultanta”.

PYTANIE: Prosimy o rozwinięcie opisu wymagania. W rozwiązaniach typu czat zwykle tekst jest wysyłany po zatwierdzeniu przyciskiem ENTER, w celu uniknięcia wysyłania przypadkowych znaków. Zwykle dodatkowo praktykuje się informowanie drugiej strony, że druga strona pisze. Nie stosuje się rozwiązań typu key-strok, gdzie każdy wprowadzony znak jest od razu przenoszony do rozmówcy.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Powyższy zapis należy rozumieć nie jako wymóg przenoszenia do rozmówcy każdego wprowadzonego znaku oddzielnie, ale jako wymaganie prezentacji interakcji typu czat w sposób oddający jej charakter dialogowy, a więc prezentowanie kolejno następujących po sobie wypowiedzi (partii tekstu) klienta i konsultanta COT.

Pytanie 62.

Załącznik nr 2 do umowy OPZ, punkt 2, podpunkt 3.2/3: „Funkcjonalność dostępna dla interakcji typu czat”, „automatyczne sprawdzanie poprawności językowej wiadomości, zaznaczanie graficznie wykrytych błędów i wyświetlanie propozycji zmian z wykorzystaniem do tego celu funkcjonalności zainstalowanej aplikacji Microsoft Word”.

PYTANIE: Jak wyobrażają sobie Państwo wykorzystywanie aplikacji Microsoft Word do sprawdzania poprawności czat? Szczególnie kiedy wymaga się jednocześnie przenoszenia do rozmówcy każdego pojedynczego wprowadzonego znaku.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ. Zgodnie z treścią odpowiedzi na pytanie 61 Zamawiający nie wymaga przenoszenia do rozmówcy każdego pojedynczego wprowadzonego znaku.

Pytanie 63.

W Załączniku nr 2 do Umowy OPZ, punkt 5, ppkt 4 - Infrastruktura sieciowa niezbędna do uruchomienia dwóch dodatkowych jednostek COT - Brama głosowa – Centrala ZUS (Warszawa) Zamawiający wymaga aby Brama głosowa miała maksymalnie wysokość 1U.

Czy Zamawiający wyrazi zgodę na dostawę bramy głosowej o wysokości do 3U?

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy SIWZ i potwierdza, że ze względu na ograniczone miejsce w szafach telekomunikacyjnych, maksymalna wysokość bramy głosowej to 1U.

Pytanie 64.

Dotyczy harmonogramu – Terminy realizacji prac

Czy Zamawiający wyraża zgodę na zmianę czasu realizacji projektu w szczególności Etapu I i Etapu II? Terminy te są dość krótkie biorąc po uwagę duży nakład prac integracyjnych.

Odpowiedź

Zamawiający podtrzymuje zapisy w SIWZ. Zamawiający nie wyraża zgody na wydłużenie czasu realizacji projektu. Co więcej, deklarowane przez Wykonawców ewentualne skrócenie czasu realizacji Etapu I jest elementem oceny przedkładanych ofert.

Na podstawie art. 38 ust. 4 ustawy z dnia 29 stycznia 2004 r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2015r. poz. 2164) Zamawiający dokonuje zmiany Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia w następującym zakresie.

1. W załączniku nr 2 do SIWZ Wzór umowy, § 11 ust. 20 otrzymuje następujące brzmienie:

„Naliczenie kar umownych zostanie udokumentowane wystawieniem i przesłaniem do Wykonawcy noty obciążeniowej z terminem płatności 14 dni od daty otrzymania noty (a w okresie ostatniego miesiąca rękojmi – w terminie 7 dni od daty otrzymania noty). Nota zawierać będzie kalkulację kary umownej. Zamawiającemu przysługuje prawo potrącenia kar umownych z należnego Wykonawcy wynagrodzenia lub użycia zabezpieczenia należytego wykonania Umowy, na co Wykonawca wyraża niniejszym zgodę.”

2. W załączniku nr 2 do SIWZ Wzór umowy, § 3 ust. 2 pkt 4 otrzymuje następujące brzmienie:

„realizacji Umowy zgodnie z Procesem wytwórczym określonym w Załączniku nr 2 do Umowy z zastrzeżeniem, że realizacja Modyfikacji stanowiącej Etap III realizacji Umowy przebiega zgodnie z zapisami Załącznika nr 12 do Umowy;”

3. W Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia, rozdział II podrozdz. I ust. 2 otrzymuje brzmienie:

„Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia został zawarty w załączniku nr 2 do wzoru umowy, zatytułowanym „Opis przedmiotu zamówienia - Rozbudowa Centrum Obsługi Telefonicznej ZUS”, stanowiącym integralną część Specyfikacji Istotnych Warunków Zamówienia.”

Jednocześnie Zamawiający przedłuża dotychczasowy termin składania ofert.

Termin składania ofert i wpłaty wadium wyznaczono na **03.06.2016 r.** do godz. **11.00.**

Otwarcie ofert nastąpi w dniu **03.06.2016 r.** o godz. **11:30.**

Miejsce wpłaty wadium, składania i otwarcia ofert nie ulegają zmianie.